

### Kuisisioner Untuk Pengguna Departemen TI

Keterangan :

1 = sangat tidak setuju (0%-20%)      4 = setuju (61%-80%)

2 = tidak setuju (21%-40%)      5 = sangat setuju (81%-100%)

3 = cukup setuju (41%-60%)

#### Pengujian Sistem Pengukuran yang ada

##### 1. Pendekatan terhadap keseluruhan pengukuran

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Tolak ukur yang terdapat dalam pengukuran kinerja Departemen TI yang membedakan PT Hero Supermarket, Tbk dengan kompetitor					
2	Departemen TI dibangun secara terencana, tidak bersifat dadakan					
3	CEO / Presdir mengevaluasi tidak lebih dari 20 tolak ukur setiap bulannya					
4	Hampir keseluruhan tolak ukur kinerja konsisten dengan Departemen TI					
5	PT Hero Supermarket, Tbk memiliki satu					

	set tolak ukur yang baik					
--	--------------------------	--	--	--	--	--

**2. Jenis Tolak Ukur Spesifik yang terdapat dalam perusahaan**

**Tolak ukur Kontribusi Perusahaan**

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
6	% biaya yang melebihi atau sesuai dengan anggaran					
7	Keuntungan penjualan produk dan jasa pada pihak ketiga					
8	Nilai bisnis fungsi TI terhadap PT Hero Supermarket, Tbk					
9	Anggaran TI sebagai % Turnover					
10	Biaya TI per Staf					

**Tolak Ukur Orientasi Pengguna**

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
11	% aplikasi yang dikelola oleh departemen TI					
12	% aplikasi yang dihasilkan oleh Departemen TI					
13	% indeks keterlibatan pengguna dalam pembuatan aplikasi					
14	% indeks keterlibatan pengguna dalam pengembangan aplikasi					
15	Indeks kepuasan pengguna					
16	Indeks fungsionalitas aplikasi					
17	Indeks user friendliness aplikasi					
18	Indeks ketersediaan sistem dan aplikasi					
19	Frekuensi pertemuan pengguna dengan Departemen TI					
20	% pengembangan dan pengoperasian aplikasi yang sejalan dengan SLA					

**Tolak Ukur Penyempurnaan Operasional**

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
21	% pengembangan dan penyesuaian yang dibuat sepanjang tahap pengembangan					
22	Indeks produktivitas per orang dalam 1 bulan					
23	Rata-rata waktu ketepatan pembuatan aplikasi					
24	% pelaksanaan proyek sesuai SLA					
25	% penggunaan kode ulang program					
26	% aktivitas pemeliharaan maintenance					
27	% ketersediaan jaringan					
28	Waktu respon terhadap pengguna					
29	% penyelesaian kerja tepat waktu					
30	% pengulangan pekerjaan					
31	Rata-rata waktu menjawab keluhan pengguna					
32	% pertanyaan yang dijawab tepat waktu					

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
33	% pengguna yang telah mendapatkan aplikasi					
34	Indeks kualitas staf TI					
35	% staf TI yang dapat mengakses groupware secara efektif					

#### **Tolak Ukur Orientasi Masa Depan**

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
36	% kualitas hasil dari penelitian Departemen TI					
37	% anggaran pelatihan Departemen TI					
38	% aplikasi per kategori umur					
39	% jumlah aplikasi yang umumnya kurang dari 5 tahun					
40	% anggaran yang digunakan untuk penelitian					

### Pelaporan dan Analisa Data

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
41	Departemen TI melaporkan data kepada Manager TI					
42	Data digambarkan dalam grafik yang mudah dibaca dan dimengerti pengguna					
43	Data Departemen TI ditinjau oleh pihak Eksekutif untuk meningkatkan kualitas					
44	Departemen TI melakukan riset hubungan antara tingkat kepuasan pengguna dan kinerja Departemen TI					
45	Departemen TI memahami hubungan antara berbagai tolak ukur keseluruhan					
46	Data kinerja departemen TI dianalisis dan digunakan untuk membuat kinerja yang lebih baik					
47	Berbagai tolak ukur kunci konsisten perusahaan					
48	Departemen TI secara terus menerus mengevaluasi dan memperbaiki tolak ukur					

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
49	Alat ukur analisis dan manual diselaraskan secara regular untuk meyakinkan akurasi dan reabilitas					
50	Tolak ukur dalam Scorecard Departemen TI sama dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang					

*“ Terima kasih atas kesediaan Anda mengisi Kuisisioner ini”*

**Tabel Jawaban Kuisisioner**

<b>Pertanyaan kuisisioner No</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total</b>
1	-	-	10	11	12	<b>33</b>
2	-	-	7	15	11	<b>33</b>
3	-	-	15	13	5	<b>33</b>
4	-	-	8	12	13	<b>33</b>
5	-	-	7	11	15	<b>33</b>
6	-	-	10	13	10	<b>33</b>
7	-	-	8	13	12	<b>33</b>
8	-	-	8	11	14	<b>33</b>
9	-	-	4	16	13	<b>33</b>
10	-	-	7	13	13	<b>33</b>
11	-	-	6	14	13	<b>33</b>
12	-	-	3	15	15	<b>33</b>
13	-	-	6	15	12	<b>33</b>



14	-	-	5	15	13	<b>33</b>
----	---	---	---	----	----	-----------

**Lanjutan Tabel Jawaban Kuisiner**

<b>Pertanyaan kuisiner No</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total</b>
15	-	-	3	20	10	<b>33</b>
16	-	-	8	10	15	<b>33</b>
17	-	-	8	13	12	<b>33</b>
18	-	-	7	10	16	<b>33</b>
19	-	-	6	11	16	<b>33</b>
20	-	-	3	20	10	<b>33</b>
21	-	-	6	15	12	<b>33</b>
22	-	-	5	16	12	<b>33</b>
23	-	-	7	13	13	<b>33</b>
24	-	-	10	8	15	<b>33</b>
25	-	-	3	15	15	<b>33</b>
26	-	-	7	12	14	<b>33</b>

27	-	-	9	11	13	<b>33</b>
28	-	-	3	12	18	<b>33</b>

**Lanjutan Tabel Jawaban Kuisiomer**

<b>Pertanyaan kuisiomer No</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total</b>
29	-	-	5	18	10	<b>33</b>
30	-	-	4	13	16	<b>33</b>
31	-	-	9	16	8	<b>33</b>
32	-	-	13	10	10	<b>33</b>
33	-	-	8	20	5	<b>33</b>
34	-	-	15	11	7	<b>33</b>
35	-	-	7	19	7	<b>33</b>
36	-	-	4	14	15	<b>33</b>
37	-	-	7	11	15	<b>33</b>
38	-	-	3	12	18	<b>33</b>
39	-	-	4	12	17	<b>33</b>

40	-	-	8	13	12	<b>33</b>
41	-	-	4	17	12	<b>33</b>
42	-	-	7	13	13	<b>33</b>

**Lanjutan Tabel Jawaban Kuisiner**

<b>Pertanyaan kuisiner No</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total</b>
43	-	-	3	12	18	<b>33</b>
44	-	-	7	13	13	<b>33</b>
45	-	-	4	13	16	<b>33</b>
46	-	-	12	11	10	<b>33</b>
47	-	-	4	18	11	<b>33</b>
48	-	-	7	11	15	<b>33</b>
49	-	-	6	12	15	<b>33</b>
50	-	-	9	13	11	<b>33</b>

